

عمليات الخدمات المصرفية للأفراد



دبي - الإمارات العربية المتحدة

06 - Sep 2026 - 10 - Sep 2026

\$5,800

GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة

تلعب الخدمات المصرفية للأفراد دوراً أساسياً في القطاع المالي، حيث توفر خدمات مصرفية حيوية للأفراد والشركات الصغيرة. تضمن العمليات المصرفية الفعالة رضا العملاء والامتثال التنظيمي وتحقيق النجاح المؤسسي. لذا، يجب على المصارف تحسين عملياتها باستمرار لمواكبة متطلبات العملاء المتغيرة والبقاء في بيئة تنافسية.

تقدم مركز جينتكس للتدريب دورة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد لمدة خمسة أيام، حيث توفر فهماً شاملاً للوظائف التشغيلية الأساسية، وإدارة خدمة العملاء، وإدارة المخاطر، والتحول الرقمي في الخدمات المصرفية للأفراد. سيتعلم المشاركون أفضل الممارسات ويكتسبون المعرفة العملية لتحسين العمليات المصرفية وتعزيز جودة الخدمات.

أهداف دورة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد

- فهم الوظائف الأساسية في العمليات المصرفية للأفراد.
- التعرف على مبادئ إدارة الحسابات والودائع ومعالجة القروض.
- تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء في المصارف.
- معرفة متطلبات الامتثال والأطر التنظيمية.
- تعزيز تقنيات إدارة المخاطر في العمليات المصرفية.
- تنفيذ الحلول الرقمية المصرفية والخدمات المدفوعة بالتكنولوجيا.
- تحسين كفاءة العمليات وتبسيط الإجراءات المصرفية.
- معرفة أساليب منع الاحتيال وتطبيق تدابير الأمان.



منهجية الدورة

- عروض تقديمية يقودها خبراء في المجال.
- دراسات حالة لتحليل سيناريوهات مصرفية واقعية.
- ورش عمل وتمثيل أدوار لاكتساب خبرة عملية.
- أنشطة جماعية وحل المشكلات.
- عروض توضيحية للعمليات المصرفية.

الفئات المستهدفة

- موظفو الخدمات المصرفية للأفراد
- مديرو الفروع والمشرّفون
- موظفو خدمة العملاء
- الموظفون المتخصصون في العمليات وإدارة المخاطر
- مديرو العلاقات مع العملاء
- المصرفيون الطامحون للتطوير المهني

محتوى دورة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد



اليوم الأول: أساسيات العمليات المصرفية للأفراد

- نظرة عامة على عمليات الخدمات المصرفية للأفراد
- المنتجات والخدمات الأساسية في المصارف
- توقعات العملاء وجودة الخدمة
- الأطر التنظيمية في الخدمات المصرفية للأفراد
- دراسات حالة حول استراتيجيات الخدمات المصرفية الفعالة

اليوم الثاني: إدارة الحسابات والمعاملات

- إجراءات فتح الحسابات ومتطلبات الامتثال CYK
- معالجة الودائع والسحوبات والمدفوعات
- إجراءات طلب القروض والموافقة عليها
- إدارة السحب على المكشوف والتسهيلات الائتمانية
- التعامل مع استفسارات العملاء وطلبات الخدمة

اليوم الثالث: إدارة المخاطر والامتثال في الخدمات المصرفية

- تحديد المخاطر التشغيلية في المصارف
- متطلبات الامتثال والالتزامات التنظيمية
- تقنيات الكشف عن الاحتيال ومنعه



- تدابير الأمان وحماية بيانات العملاء

- ورشة عمل: تطوير استراتيجيات الحد من المخاطر

اليوم الرابع: التحول الرقمي في الخدمات المصرفية للأفراد

- دور التكنولوجيا في المصارف الحديثة

- الحلول المصرفية الرقمية والاتجاهات الحديثة في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

- الأتمتة في العمليات المصرفية

- تحسين الأمن السيبراني وحماية البيانات

- دراسات حالة حول التحولات الرقمية الناجحة في المصارف

اليوم الخامس: كفاءة العمليات والاتجاهات المستقبلية

- أفضل الممارسات لتحسين الكفاءة التشغيلية

- تقنيات الإدارة الرشيقة في الخدمات المصرفية

- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وبناء الولاء

- مستقبل الخدمات المصرفية للأفراد: الذكاء الاصطناعي والأتمتة

LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA
Info@gentextraining.com



الخاتمة

بعد إتمام هذه الدورة، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات العملية لتحسين العمليات المصرفية، وتعزيز خدمة العملاء، وضمان الامتثال التنظيمي. من خلال التدريب المتقدم من مركز جينتكس للتدريب، سيكون المهنيون المصرفيون مجهزين لتعزيز الأداء التشغيلي ومواكبة التطورات في القطاع.

GENTEX[®]
TRAINING CENTER